

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN KONSUMEN PADA NASABAH BRI CABANG  
SEMARANG PANDANARAN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Strata 1 (S1)  
pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata



Oleh :  
**R.J. DANANJAYA P.A**  
NIM. 98.30.3585

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG  
2007**

## **HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA PENYUSUN : R.J. DANANJAYA P.A

NIM : 98.30.3585

JURUSAN : MANAJEMEN

JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA  
NASABAH BRI CABANG SEMARANG  
PANDANARAN

Semarang, Juni 2007  
Dosen Pembimbing

(A. Eva Maria Sukesi, SE., MM.)

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN KONSUMEN PADA NASABAH BRI CABANG  
SEMARANG PANDANARAN"

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : R.J. Dananjaya P.A

NIM : 98.30.3585

Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal 25 Mei 2007 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen.

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Koordinator Penguji

(A. Eva Maria Sukesu, SE., MM.)

(Veronica Kusdiartini, SE., M.Si)

Dekan Fakultas Ekonomi

(Dr. A. Sentot Suciarto, MP.)

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : R.J. Dananjaya P.A

NIM : 98.30.3585

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi dan / atau bentuk – bentuk kecurangan yang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi dalam bentuk apapun dari Fakultas Ekonomi Universitas Sogijapranata Semarang.

Semarang, Juni 2007

(R.J. Dananjaya P.A.)

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*"Jangan pernah menghentikan sampai hari esok apa yang bisa dilakukan untuk lusa"*

*"Pelajarilah masa lalu jika ingin merencanakan masa yang akan datang"*

*"Rendahkanlah dirimu dihadapan Tuhan, dan Ia akan meninggikanmu"*  
(Yak, 4 : 10)

*"Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur"*  
(Flp, 4 : 6)

**Skripsi ini kupersembahkan untuk :**

- δ Bapakku Alm. R. FX. Prakosa**
- δ Ibukku Th. Sri Murwani**
- δ Mbak Danie, Mas Danu, dan Mas Danar**
- δ Teman-temanku semua yang kukasihi**

## ABSTRAK

Di Indonesia perkembangan sektor jasa berlangsung pesat, hal ini dilihat dengan usaha peningkatan pelayanan di setiap perusahaan. Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen dapat berbeda-beda tergantung dari penerimaan mereka. Sebagian besar konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik, biaya yang mereka keluarkan sebanding dengan yang mereka dapatkan, tidak perlu menunggu ataupun jika harus menunggu waktunya tidak terlalu lama, suasana nyaman yang memungkinkan mereka mendapatkan pelayanan jasa dengan lebih baik dan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan.

Pokok permasalahan dalam penelitian ini yang dapat dikemukakan adalah bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan BRI Cabang Semarang Pandanaran? Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan BRI Cabang Semarang Pandanaran. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah memberikan informasi yang dibutuhkan bank mengenai tingkat kinerja perusahaan. Sehingga bank dapat menentukan rencana peningkatan usaha yang lebih baik dimasa depan, khususnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kepada nasabah serta penelitian ini berguna untuk membantu bagi penelitian lain yang sejenis.

Obyek penelitian ini adalah nasabah Britama Bank BRI Cabang Semarang Pandanaran, karena selain bank BRI merupakan bank pemerintah dengan jumlah nasabah yang cukup banyak, juga mengharuskan untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada nasabah terutama pada nasabah Britama. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian adalah membandingkan antara dua GAP dari persepsi manajemen dan nasabah. Perbandingan ini berdasarkan kuesioner yang dibagikan baik untuk manajemen ataupun nasabah sebanyak 100 orang.

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa Nasabah merasa sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh BRI Cabang Semarang Pandanaran. Nasabah merasa sangat puas dalam hal ruang tunggu terlihat bersih, slip setoran dan penarikan tersedia, pelayanan yang diberikan BRI Cabang Semarang Pandanaran kepada nasabah cepat dan singkat, pelayanan yang telah diberikan oleh BRI Cabang Semarang Pandanaran sudah sesuai dengan harapan nasabah, kemampuan dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam melayani nasabah sudah baik, dan informasi yang diberikan petugas BRI Cabang Semarang Pandanaran mudah dipahami oleh nasabah.

Tidak ada GAP antara karyawan dan nasabah, hal ini berarti nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh BRI Cabang Semarang Pandanaran terutama pada variabel kehandalan, variabel jaminan, dan variabel empati. Nasabah merasa puas dalam hal kenyamanan ruang yang ber AC, lahan parkir yang aman, kemudahan item-item di dalam ATM sudah sesuai dengan yang diinginkan nasabah sehingga mempermudah bertransaksi, ruang tunggu sesuai yang diharapkan nasabah, jalan ke tempat pelayanan mudah dijangkau, pelayanan yang tepat dan akurat kepada nasabah, prosedur pelayanan yang sangat mudah, petugas selalu memberikan bantuan kepada nasabah dalam membuka rekening, pelayanan yang diberikan petugas sangat efektif, rasa aman kepada nasabah pada saat melakukan penarikan uang, rasa nyaman pada nasabah pada saat menabung, BRI Cabang Semarang Pandanaran selalu memberikan kemudahan kepada para

konsumen, petugas BRI Cabang Semarang Pandanaran dapat membantu para nasabah dalam menyelesaikan masalahnya, dan petugas security BRI Cabang Semarang Pandanaran sangat ramah dalam melayani nasabah.

Nasabah merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan oleh BRI Cabang Semarang Pandanaran hal ini terlihat dari nilai rata-rata untuk responden karyawan sebesar 4,01 lebih besar dari responden nasabah sebesar 3,98. Nasabah merasa kurang puas dalam hal petugas yang memberikan bantuan kepada nasabah dalam menutup rekening, kurangnya bantuan pegawai kepada nasabah jika mempunyai kesulitan, dan kekurangpuasan nasabah pada pegawai adanya pertolongan yang diberikan BRI Cabang Semarang Pandanaran, serta kekurangnyamanan yang dirasakan nasabah yang akan melakukan transaksi di BRI Cabang Semarang Pandanaran.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan atas Rahmat dan Karunia Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul ” ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA NASABAH BRI CABANG SEMARANG PANDANARAN ”. Penyusunan skripsi dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam rangka menempuh Ujian Akhir Program Studi Sarjana (S1) Jurusan Manajemen fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Bagi BRI Cabang Semarang Pandanaran semoga penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah, sehingga diharapkan manajemen BRI dapat lebih memberikan pelatihan-pelatihan kepada pegawainya dalam melayani nasabah. Bagi perusahaan jasa sejenis diharapkan lebih memperhatikan pelayanan kepada nasabah, karena nasabah yang memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan maka nasabah tersebut akan lebih loyal. Bagi peneliti dapat menambah ilmu pengetahuan terutama mengenai faktor-faktor kualitas pelayanan kepada nasabah.

Peneliti yakin bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan kerja sama dari beberapa pihak dimana telah turut bersedia membantu dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang mendalam kepada :



1. Bapak Dr. A. Sentot Suciarto, MP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Soegijapranata Semarang.
2. Ibu A. Eva Maria Sukesi, SE., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Drs. B. Junianto Wibowo, MSM selaku Dosen Wali yang telah membimbing dan memberikan pengetahuan selama kuliah.
4. Bapak Agus Suprpto, selaku Pemimpin BRI Cabang Semarang Pandanaran yang telah mengizinkan untuk mengadakan penelitian.
5. Para Dosen fakultas ekonomi Universitas Soegijapranata Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama menempuh studi.
6. Ayah dan Ibuku beserta saudara-saudaraku terkasih yang telah mencurahkan segala cinta, kasih sayang, pengorbanan, perhatian juga doa dan dukungan.
7. Sahabat-sahabat baikku SMA Don Bosko angkatan 95, mahasiswa-mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata angkatan 98, Kaum Muda Katolik Katedral, Majalah Bulanan Kristiani *INSPIRASI* Lentera Yang Membebaskan, yang telah banyak memberi dorongan, dukungan, doa, serta persahabatan yang tak terlupakan.
8. Semua pihak yang membantu kelancaran dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, terima kasih atas kerja sama serta dukungannya selama pembuatan skripsi ini.

Akhir kata, harapan peneliti skripsi ini dapat membawa manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Demi perbaikan skripsi ini peneliti akan terima dengan senang hati kritik dan saran-saran yang membangun dari semua pihak.

Semarang, Mei 2007

Peneliti

R.J. Dananjaya P.A

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Batasan Masalah .....	5
1.4. Tujuan Masalah .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1. Jasa .....	6
2.2. Kualitas Jasa .....	9
2.3. Harapan Pelanggan .....	11
2.4. Kepuasan Pelanggan .....	15
2.5. Kerangka Pikir .....	22
2.6. Definisi Operasional .....	24
2.6.1 Variabel Bukti Langsung / <i>Tangibles</i> .....	24

2.6.2	Variabel Keandalan / <i>Reliabilitas</i> .....	24
2.6.3	Variabel Daya Tanggap / <i>Responsiveness</i> .....	24
2.6.4	Variabel Jaminan/ <i>Assurance</i> .....	25
2.6.5	Variabel Empaty.....	25
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	26
3.1.	Obyek dan Lokasi Penelitian .....	26
3.2.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	26
3.3.	Jenis Data.....	27
3.3.1	Data dan Sumber Data .....	27
3.3.2	Skala Pengukurna Data .....	27
3.3.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	28
3.4.	Alat Analisis Data .....	33
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISA DAN PEMBAHASAN</b> .....	35
4.1.	Gambaran Umum Kantor BRI Cabang Semarang.....	35
4.2.	Deskripsi Objek Penelitian .....	37
4.2.1	Responden Manajemen .....	37
1.	Responden Berdasarkan Usia.....	37
2.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
3.	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	38
4.	Responden Berdasarkan Status Marital .....	39
5.	Responden Berdasarkan Pendapatan .....	39
4.2.2	Responden Nasabah .....	40
1.	Responden Berdasarkan Usia.....	40
2.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
3.	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	41
4.	Responden Berdasarkan Status Marital .....	41
5.	Responden Berdasarkan Pendapatan .....	42
4.3.	Deskripsi Hasil Penyebaran Kuesioner.....	42
4.3.1	Analisis GAP .....	46

4.3.2	Implikasi Manajerial .....	48
4.3.3	Kategori Kepuasan Responden Berdasarkan Pendapatan Nasabah .....	48
4.3.4	Kategori Kepuasan Responden Berdasarkan Pendidikan Nasabah .....	51
4.3.5	kategori Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Nasabah .....	54
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>58</b>
5.1.	Kesimpulan .....	58
5.2.	Saran .....	61

**Daftar Pustaka**

**Daftar Lampiran**

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Tanggapan Responden .....	4
3.1 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian untuk Responden Manajemen	30
3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian untuk Responden Nasabah .....	31
3.3 Nilai Alpha .....	32
4.1 Persebaran Responden Berdasarkan Usia.....	37
4.2. Persebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.3. Persebaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	38
4.4. Persebaran Responden Berdasarkan Status Marital.....	39
4.5. Persebaran Responden Berdasarkan Pendetapan.....	39
4.6 Persebaran Responden Berdasarkan Usia.....	40
4.7. Persebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.8. Persebaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	41
4.9. Persebaran Responden Berdasarkan Status Marital.....	41
4.10. Persebaran Responden Berdasarkan Pendetapan.....	42
4.11 Tabel Rata-Rata Karyawan dan Nasabah .....	43
4.12. Kepuasan Responden Nasabah Terhadap Bukti Langsung.....	49
4.13. Kepuasan Responden Nasabah Terhadap Keandalan .....	49
4.14. Kepuasan Responden Nasabah Terhadap Daya Tanggap .....	50
4.15. Kepuasan Responden Nasabah Terhadap Jaminan.....	50
4.16. Kepuasan Responden Nasabah Terhadap Empati .....	51
4.17. Kepuasan Responden Nasabah Terhadap Bukti Langsung.....	52
4.18. Kepuasan Responden Nasabah Terhadap Keandalan .....	52
4.19. Kepuasan Responden Nasabah Terhadap Daya Tanggap .....	53
4.20. Kepuasan Responden Nasabah Terhadap Jaminan.....	53
4.21. Kepuasan Responden Nasabah Terhadap Empati .....	54
4.22. Kepuasan Responden Nasabah Terhadap Bukti Langsung.....	55
4.23. Kepuasan Responden Nasabah Terhadap Keandalan .....	55

4.24.	Kepuasan Responden Nasabah Terhadap Daya Tanggap .....	56
4.25.	Kepuasan Responden Nasabah Terhadap Jaminan .....	56
4.26.	Kepuasan Responden Nasabah Terhadap Empati .....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Pikir Teoritis .....	23
4.1. Struktur Organisasi Kanca BRI Semarang Pandanaran .....	36



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1a Kuesioner Untuk Responden Karyawan
- Lampiran 1b Kuesioner Untuk Responden Nasabah
- Lampiran 2a Hasil Tabulasi Data Responden Karyawan
- Lampiran 2b Hasil Tabulasi Data Responden Nasabah
- Lampiran 3a Nilai Karyawan
- Lampiran 3b Kategori Karyawan
- Lampiran 3c Frekuensi Tabel Karyawan
- Lampiran 3d Deskriptif Karyawan
- Lampiran 3e Frekuensi Hasil Jawaban Karyawan
- Lampiran 3f Kategori Jawaban Karyawan
- Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas Karyawan
- Lampiran 5a Nilai Nasabah
- Lampiran 5b Kategori Nasabah
- Lampiran 5c Frekuensi Tabel Nasabah
- Lampiran 5d Deskriptif Nasabah
- Lampiran 5e Frekuensi Hasil Jawaban Nasabah
- Lampiran 5f Kategori Jawaban Nasabah
- Lampiran 6 Uji Validitas dan Reliabilitas Nasabah
- Lampiran 7 Crosstab
- Lampiran 8 Uji Beda